

Auditoría en los procesos de recursos humanos, a través del outsourcing

Autora: Jennifer Carit Castro

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal, demostrar la importancia de auditar los subsistemas de RRHH, las auditorías de este departamento son poco comunes, de aquí el demostrar la necesidad de aplicarlas, esto con el fin de tomar acciones y medidas correctivas, que permitan que RRHH, se desenvuelva eficientemente dentro de una organización.

Como resultado de la investigación, se obtiene la relevancia de aplicar esta gestión dentro de las organizaciones, para obtener mayor productividad por parte de los empleados, como mayores beneficios obtenidos según los resultados de la misma, están la innovación, actualización empresarial de acuerdo al entorno, factores que influyen en la competitividad empresarial. La auditoría, requiere de cualidades necesarias para el profesional que va a realizarla, bajo esta premisa se pudo determinar que el auditor debe poseer, competencias intelectuales desarrolladas, como el grado académico, experiencia en la materia, así como también innovación, analítico entre otras descritas en los resultados de la investigación, como también conductuales entre las cuales se encuentran, responsabilidad, conducta imparcial, ética profesional. Añadido a esto, el resultado de mayor importancia es la viabilidad de la auditoría por medio del outsourcing, utilizando la tecnología actual como herramienta en su ejecución.

Palabras claves

Auditoría

Eficiencia

Productividad

Outsourcing

Abstract

This research has as main objective, to demonstrate the importance of auditing subsystems of HR, this department audits are rare, hence the need to apply them to demonstrate this in order to take corrective actions and measures that allow HR to unfold

effectively within an organization.

As a result of this research, you get the relevance of applying this management within organizations to achieve increased productivity by employees, such as higher profits, according to the results thereof, are innovation, according to business update environment, factors that influence company's competitiveness.

The audit requires of certain qualities by the professional who will perform it. Under this premise, it was determined that the auditor should have intellectual skills developed as an academic degree, experience in the field, as well as innovation, among others described analytical results of research, as well as behavior among which are, responsibility, fair conduct, professional ethics.

In addition, the result of greater importance is the viability of the audit through outsourcing, using current technology as a tool in its execution.

Keywords

Audit

Efficiency

Productivity

Outsourcing

Introducción

El proceso de auditar los subsistemas de RRHH, es poco frecuente en su práctica, cabe destacar que esta auditoría es una propuesta que tiene muchos adeptos, pero su ejecución a nivel empresarial, no tiene la relevancia que debería dársele.

Las auditorías son sumamente importantes para poder determinar si una empresa o departamento trabaja eficientemente en sus procesos, en pro de la productividad organizacional; como parte fundamental de una organización RRHH, conforma el departamento que mediante sus procedimientos, repercute en la motivación y satisfacción laboral del empleado.

Problema de Investigación

¿Cómo un outsourcing en materia de RRHH, puede ayudar aplicando auditorías y orientación de los procesos del departamento, innovando y proponiendo mejoras, haciéndolos más dinámicos y más eficientes en su ejecución, en relación a las competencias profesionales utilizando la tecnología actual como herramienta?

Justificación del Problema

El interés de esta investigación, se basa en la necesidad de auditar los procesos de Recursos Humanos, en virtud de la empresa así como de los intereses personales y laborales de cada colaborador.

La planificación de los recursos humanos debe de ser bien clara y definida en donde haya una persona que dirige pero a su vez delega funciones propias del departamento y administra de manera correcta y equilibrada los recursos y el personal de la compañía, cabe resaltar que por medio de RRHH, se clarifica las funciones específicas de todas las partes de una organización.

Con esta auditoría y orientación, se pueden determinar los aportes que un departamento de RRHH, proporciona colaborativamente a la organización y empleados, de acuerdo a las funciones específicas que realiza el mismo dentro de una empresa.

Por medio de la gestión de auditar cada uno de los subsistemas del departamento, se establecen medidas correctivas, que pueden conllevar a un mejor control y a una planeación estratégica óptima. Cada acción realizada por el departamento, repercute de manera negativa o positiva en todas las personas de la organización.

Hipótesis

Una auditoría en RRHH, ayudaría a establecer satisfactoriamente los procedimientos, con la simplificación e innovación y dinamismo que puedan ejecutarse de manera eficaz en la compañía y que estos pudieran mitigar costos operativos, en las empresas y ejercer creatividad en el funcionamiento de los subsistemas de RRHH.

Objetivo General

1. Determinar cuáles procesos deben mejorarse e innovarse en el departamento de RRHH, por medio de una auditoría en los procedimientos, de acuerdo a las competencias profesionales, utilizando la tecnología como herramienta para su ejecución.

Objetivos Específicos

1. Determinar la importancia de una auditoría en el departamento de recursos humanos y cuáles procesos.
2. Identificar qué beneficios ofrecen las auditorías.
3. Evaluar la factibilidad y la contratación de un auditor externo a las empresas.
4. Identificar que competencias debe poseer el auditor externo que realizara la gestión de auditoría.
5. Verificar la viabilidad del uso de la tecnología virtual en el outsourcing.

Metodología de la investigación

Concepto:

El diseño de una investigación es una heliográfica detallada que se usa para guiar un estudio de investigación hacia sus objetivos.

(Aaker, Kumar, Day, 2003).

Para determinar cómo se obtendrá la información, es muy importante la elección de un enfoque, el cual dependerá de la naturaleza de la investigación que se desea realizar.

Enfoque de la investigación

Para esta investigación se utilizará un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo):

Cualitativa: Será realizada a través del análisis bibliográfico y referencias electrónicas, para conceptualizar la investigación y relacionar el tema con los datos estadísticos obtenidos por medio de la encuesta, además se realizarán entrevistas no estructuradas, para conocer las opiniones de los encuestados que permitan obtener datos relevantes en la investigación.

Cuantitativa: La investigación obtendrá datos estadísticos relevantes que permitan corroborar la veracidad del estudio mediante un trabajo de campo por medio de encuestas.

Instrumentos de recolección de datos

Para este estudio se tomará como instrumento una encuesta compuesta de 13 preguntas en donde 4 son tipo escala y 9 cerradas, que pretende corroborar la factibilidad de las auditorías en los procesos de los recursos humanos, así como sus aportes a las empresas, competencias del auditor y la viabilidad de la herramienta tecnológica para su ejecución.

Sujetos de información

Este estudio se aplicará a una muestra de profesionales que trabajen dentro de alguna organización tanto expertos en RRHH, como aquellos que puedan tener una percepción del trabajo de RRHH, dentro de sus organizaciones. (puestos altos, medios y bajos).

Fuentes de información

Esta investigación se realiza por medio de una fuente primaria, ya que la persona que realizará este estudio, va a utilizarlo para el análisis estadístico, del proyecto final en la universidad.

“Por datos primarios se entienden aquellos que son recogidos por la misma Institución o persona que los va a utilizar para su análisis estadístico.”

(Gómez, 1997).

Población y elemento de muestra

La población en estudio son al menos 50 profesionales no solo del área de RRHH, que puedan aportar opiniones valiosas al estudio.

Marco Conceptual

Emprendedurismo

Las acciones emprendedoras, es lo que permite que un negocio o idea sea exitosa, bajo esta premisa toda organización quiere competitividad, el emprendedurismo, busca:

- Productividad, en alguna área en donde el rendimiento sea bajo.
- Permitir la realización de nuevos negocios.
- Innovar y engrandecer una idea o negocio existente llevándola a la práctica de manera efectiva y con grandes resultados.

Outsourcing

Debido a la globalización, las empresas buscan la actualización de sus procesos por medio del outsourcing, trasladan funciones a terceros especializados en los procesos que ellos quieren desarrollar o actualizar, actividades que no formen parte central de la empresa, que en donde se pueda obtener una ventaja competitiva con respecto a otras empresas. Este modelo de negocio también es llamado tercerización. Parte de las funciones de estas empresas son las siguientes:

- Traslada un proceso específico a un proveedor, en donde toma el control del mismo, lo desarrolla o ejecuta.
- Uso de recursos externos a la empresa para ejecutar procesos específicos.
- Contrata a largo plazo a suplidores especializados en procesos que puedan permitir orientar y mejorar las actividades en la empresa.
- Es un contrato para obtener resultados óptimos en la ejecución de procesos.

¿Por qué las empresas utilizan el modelo Outsourcing?

- Reduce y mitiga los gastos operacionales en bienestar de la empresa.
- Permite a la empresa enfocarse más en las actividades centrales que implican ventajas competitivas, y a delegar procesos específicos a los suplidores.
- Orientación y ejecución eficaz para las actividades en que la empresa no tiene control.
- La empresa que contrata tiene a su disposición personal altamente capacitado en los procesos específicos por analizar, así como también se garantiza eficiencia en la ejecución de los mismos.

¿Qué es una auditoría en los procesos de RRHH?

La auditoría de los recursos humanos, busca analizar, evaluar, e implementar mejoras e innovar en los procesos actuales, de manera tal que se cumpla eficientemente con todos los subsistemas del área de RRHH. Ayudan a las empresas a manejarse de una manera más óptima, ante los entornos cambiantes, haciéndolas más competitivas.

En la actualidad esta práctica en RRHH, no se aplica con la frecuencia que se requiere, cabe resaltar que el departamento de Recursos Humanos es vital para una compañía ya que este administra el personal, identifica a los empleados con los objetivos organizacionales.

De acuerdo al sitio web www.gestipolis.com, (2008). La auditoría puede desarrollar fuerte impacto educativo, pues permite relacionar la calidad de la administración de recursos humanos con los diversos indicadores de eficiencia de la empresa. Permite observar hasta qué punto la administración tuvo éxito en la identificación personal de los empleados con los procesos de la organización y la aceptación de los objetivos organizacionales. Pueden presentar los indicadores de la calidad de liderazgo, de motivación en el trabajo, de deficiencia de la supervisión y del crecimiento continuo y el desarrollo de los empleados.

Aportes de una auditoría de RRHH

- Identifica las funciones y aportes positivos del departamento de Recursos Humanos.
- Controla y clarifica la delegación de funciones dentro de los departamentos tanto de recursos humanos como de la organización.
- Determina los problemas críticos en el cumplimiento de los objetivos departamentales en cuantos a plazos establecidos y eficacia en los mismos.
- Implementa innovación en los procesos para hacerlos más dinámicos y eficientes.
- Disminuye gastos operativos en los procesos al ejecutar las mejoras propuestas por el auditor.
- Permite actualizarse de acuerdo al cambio en el entorno, permitiendo a la empresa ser más competitiva en el área de RRHH.

Subsistemas de RRHH, que deben auditarse

- Planeación estratégica.
- Auditorías al personal actual dentro de la organización
- Reclutamiento y selección de personal
- Capacitación y desarrollo profesional dentro de la empresa
- Evaluación del desempeño
- Compensación
- Relaciones laborales y aspectos legales

Planeación estratégica en el departamento de los recursos humanos

Mediante la planeación estratégica, se detallan aspectos importantes como los objetivos departamentales, el tiempo establecido para los mismos, administración de recursos y de personal.

Procedimientos a auditar:

- ✓ Metas establecidas y cumplidas en el tiempo establecido.
- ✓ Identificación de los empleados con los objetivos organizacionales.
- ✓ Administración de los recursos de manera eficiente para los diferentes proyectos del departamento.
- ✓ Administración de personal.
- ✓ Organigramas de la empresa.
- ✓ Expedientes completos de los colaboradores.
- ✓ Registro de vacaciones e incapacidades.
- ✓ Índice de rotación de personal.
- ✓ Ausentismo.
- ✓ Jerarquía, dirección y delegación de funciones.

Aunque la planificación estratégica en lo que se refiere a los objetivos organizacionales, un auditor no la puede modificar, si puede analizar y brindar acciones correctivas que permitan cumplirse en el tiempo establecido por el departamento.

Satisfacción y motivación laboral

La motivación de personal tiene como objetivo principal la satisfacción laboral del individuo dentro de la organización, apreciar las opiniones de estos mediante test de motivación y satisfacción laboral, puede representar para las empresas, una herramienta fundamental para medir y aplicar mejoras en las áreas débiles en este aspecto.

Aspectos a auditar:

- ✓ Aplicación de test o cuestionarios que permitan medir la satisfacción laboral.
- ✓ Clima organizacional y ambiente laboral.
- ✓ Recompensas.
- ✓ Factores higiénicos y de motivación.
- ✓ Liderazgo equilibrado.
- ✓ Trabajo en equipo.

Reclutamiento y selección de personal

Representa la gestión más importante para elegir el candidato idóneo para los puestos requeridos dentro de la organización, por lo tanto su correcta implementación permite al empleador seleccionar el mejor capital humano, previendo la mitigación de costos en capacitaciones e inducciones por no tomar la decisión correcta.

Aspectos a auditar:

- ✓ Diseño de cargos.
- ✓ Descripción y análisis de cargos.
- ✓ Método de entrevista.
- ✓ Técnicas de reclutamiento.
- ✓ Capacidades del reclutador.
- ✓ Reclutamiento interno, externo y mixto (políticas de ascensos, aumentos salariales).

Capacitación y desarrollo profesional

Esta área permite al empleado actualizarse en nuevas tecnologías, y mantenerlo competitivo ante el mercado cambiante, el proceso de inducción se toma dentro de este campo el cual es fundamental para que el empleado conozca las políticas y procedimientos a seguir dentro de la organización, El desarrollo de carrera dentro de la

empresa es una motivación que siempre busca el empleado, ya que se siente tomado en cuenta para puestos importantes en la compañía, el reclutamiento interno juega un papel fundamental en esta área logrando así la satisfacción personal de los empleados y por ende una mayor motivación.

Aspectos a auditar:

- ✓ Técnicas de capacitaciones.
- ✓ Áreas que requieren capacitación.
- ✓ Evaluación de los resultados de entrenamientos.
- ✓ Proceso de inducción.
- ✓ Planes de desarrollo de carrera.
- ✓ Presupuesto para el área de capacitación y desarrollo profesional.

Evaluación de desempeño

Mediante la evaluación del desempeño se puede reconocer cuales áreas deben reforzar los empleados, a su vez permite a la empresa incentivar a aquellos empleados que cumplan con los estándares que la empresa establece en relación a las responsabilidades laborales de cada individuo.

Aspectos a auditar:

- ✓ Métodos de evaluación al empleado.
- ✓ Personas involucradas en la evaluación del desempeño.
- ✓ Periodicidad con que se realiza (por lo menos cada 6 meses).
- ✓ Responsabilidades y capacidades del evaluador.
- ✓ Recompensas y castigos.

Compensación y beneficios

Este subsistema, está compuesto por aquellos beneficios remunerativos y no remunerativos que ofrece la compañía en función de la motivación y retención de personal.

Aspectos a auditar:

- ✓ Políticas salariales.

- ✓ Seguridad social.
- ✓ Áreas de esparcimiento y entretenimiento.
- ✓ Beneficios sociales, (seguros médicos privados, servicios de comedor, entre otros.).
- ✓ Higiene y seguridad en el trabajo.

Relaciones Laborales y Aspectos Legales

Este punto se refiere a las políticas dentro de la organización, cumplimiento de las leyes laborales en general, de manera tal que se pueda corroborar que la empresa cumple con las leyes y protección a sus colaboradores.

Aspectos a auditar

- ✓ Cumplimiento de las políticas empresariales
- ✓ Seguridad Social de acuerdo a la ley.
- ✓ Salarios mínimos establecidos de acuerdo a las leyes del país.
- ✓ Reglamentos aplicados de acuerdo al código de trabajo.
- ✓ Protección de los derechos del empleado.

Competencias que debe tener un auditor en el área de los recursos humanos.

Competencias:

Es importante definir el concepto de competencias, el cual se denomina como el conjunto de pericias, aptitudes o facultades, para realizar de manera correcta cualquier gestión asignada, por lo tanto se determina que las competencias que debe de tener un auditor son las siguientes:

Intelectuales:

- ❖ Conocimiento de los procesos de Recursos Humanos.
- ❖ Grado académico.
- ❖ Entrenamiento y capacidad intelectual
- ❖ Experiencia profesional.

Conductuales:

- ❖ Responsabilidad, capaz de concluir con su trabajo en el tiempo establecido.

- ❖ Seguro de sí mismo, comunicar con entereza y firmeza las mejoras que se deben ejecutar, con fundamentos en lo propuesto..
- ❖ Liderazgo, debe poseer don de mando, capacidad de encaminar y proyectar al equipo hacia las mejoras propuestas.
- ❖ Conducta imparcial y honestidad.
- ❖ Relaciones personales, tener buenas relaciones personales es importante para inspirar confianza dentro de la organización y facilitar el trabajo.
- ❖ Ecuánime, mantener equilibrio ante obstáculos propios de la gestión a realizar, su carácter debe ser equilibrado.

Profesionales:

- ❖ Analítico, debe tener razonamiento para ayudar a evaluar las necesidades del departamento para elaborar las mejoras.
- ❖ Intuitivo, saber identificar las necesidades del departamento auditado.
- ❖ Dirección, debe saber dirigir para poder comunicar a la empresa los problemas de dirección y control ineficientes en la compañía.
- ❖ Innovador, de ser capaz de aportar soluciones innovadoras en procesos rutinarios como el reclutamiento y selección y en aquellos donde se pueden mitigar los gastos como las capacitaciones del personal.
- ❖ Trabajar bajo presión, saber controlar el estrés y las condiciones adversas que puedan obstaculizar el trabajo durante el proceso, capacidad para poder organizar planificar y ejecutar acciones correctivas.
- ❖ Compromiso y ética profesional, debe de comprometerse con la empresa auditada, de manera tal que pueda proyectar imparcialidad,
- ❖ Comunicación asertiva, la comunicación debe ser clara y específica, entendible y eficaz para la implementación.

Tecnología

En la globalidad actual, la tecnología forma parte de nuestro entorno, por lo tanto las empresas buscan invertir en esta herramienta, es importante resaltar que mediante el uso de las diferentes herramientas tecnológicas las empresas se muestran competitivas, ante el medio comercial cambiante, brindan la oportunidad crear nuevos servicios, que permitan cumplir con la necesidades del mercado, contribuyendo al progreso social y económico de las organizaciones. Como parte de esta investigación, se propone usar la

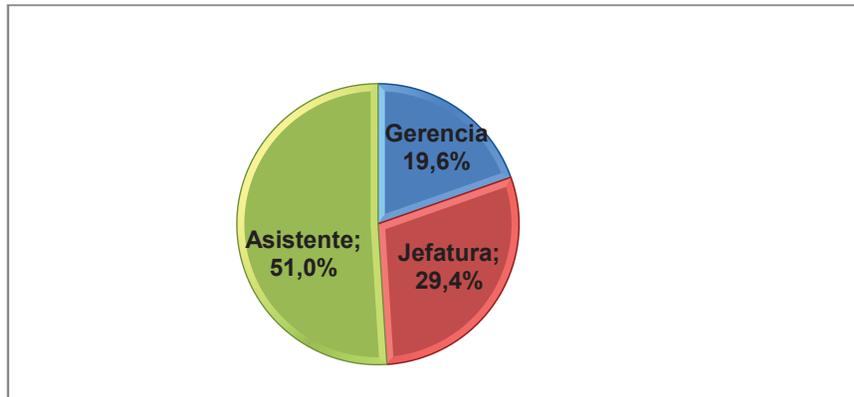
tecnología como medio de comunicación, asesoría e implementación de las auditorías, permitiendo a los clientes empresariales un acceso más rápido, continuo y efectivo por medio de un chat virtual de seguimiento e implementación de las mejoras propuestas.

Análisis de resultados

I Parte. Auditorías

Ésta parte de la encuesta consta de seis preguntas en donde dos son de escala y 4 preguntas son cerradas.

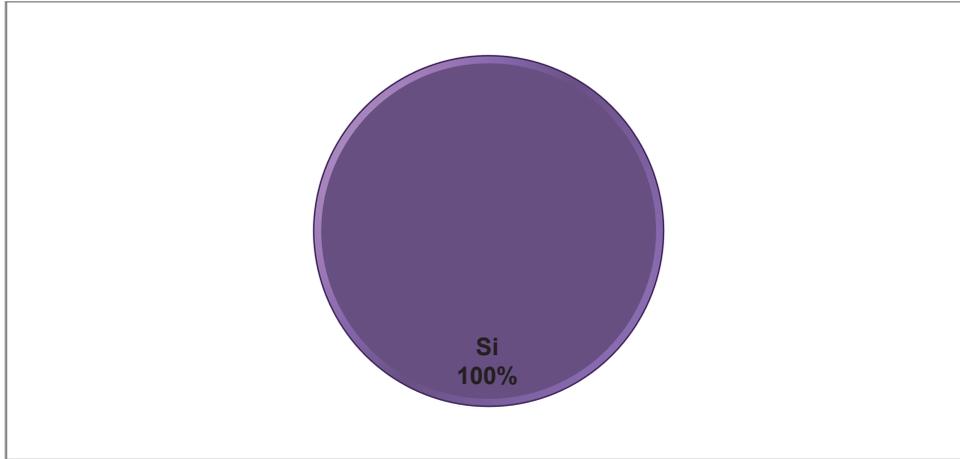
Gráfico 1 Puesto en la Organización



Elaboración propia

La presente investigación no se realizó solo a personas relacionadas con el área de RRHH, ya que es importante corroborar la opinión de las personas dentro de la organización acerca de la contribución que perciben del departamento, el 51% de los encuestados corresponde a puestos bajos, en relación a esto, se puede decir que son los que perciben con mayor facilidad las anomalías o errores en la aplicación de los procesos, del departamento, en torno a sus intereses individuales y empresariales. El porcentaje restante compuesto por un 49% se adjudica a puestos medios y altos dentro de la organización, mediante estos, se delegan funciones, se aporta liderazgo equilibrado, y se mantiene motivado y satisfecho el personal a su cargo, de manera tal que el personal a cargo contribuya a la productividad operacional de la organización de manera eficiente.

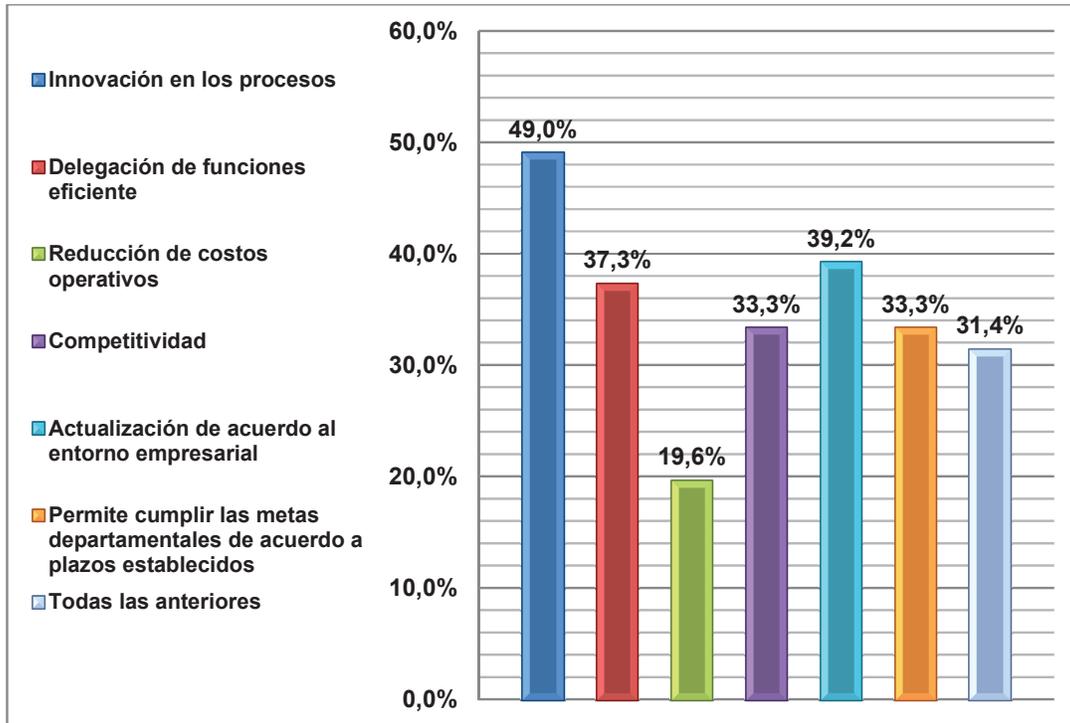
Gráfico 2. Importancia de las auditorías en Recursos Humanos



Elaboración propia.

Mediante este gráfico, se puede identificar como el 100% de la muestra respondió la importancia de auditar los subsistemas RRHH. La relevancia de las auditorías como se muestra en este gráfico, radica en mostrar la eficacia operacional del departamento de Recursos Humanos, en relación con los empleados y sus puestos dentro de la organización, así como también en la motivación de los colaboradores y la identificación que posean con los objetivos organizacionales.

Gráfico 3. Beneficios de una auditoría



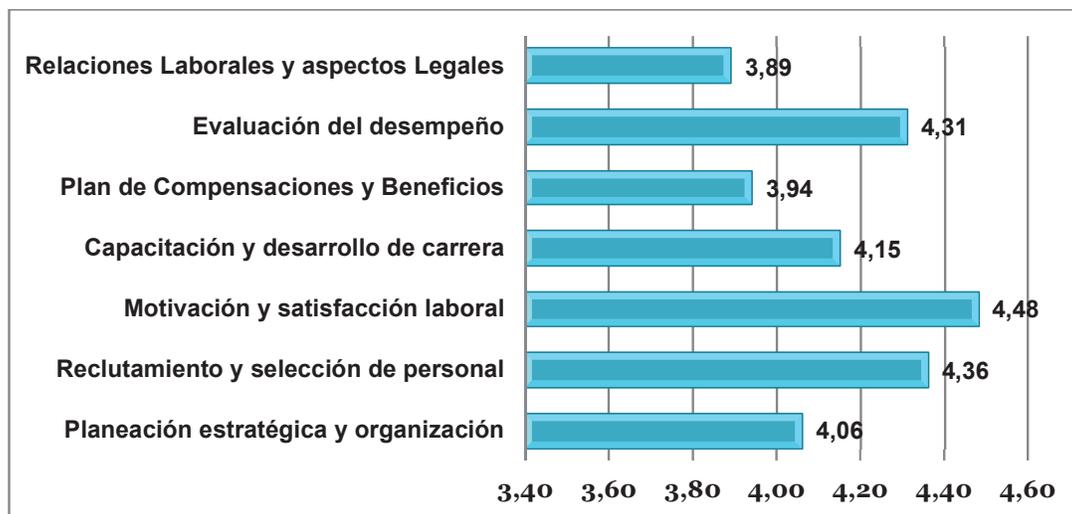
Elaboración propia

Aunque un punto relevante de la hipótesis es la reducción de costos operativos, en la obtención de resultados, es la más baja con un 19,6%, la percepción no es la misma para los encuestados, la reducción de costos operativos a nivel organizacional se puede experimentar en gran manera con una auditoría, con acciones correctivas, bajo esta premisa podemos proyectar, mitigar y administrar de manera eficiente los recursos necesarios que el departamento necesita, cabe resaltar que por medio de la innovación (49,0%) se pueden dinamizar los procesos, además de proveer soluciones creativas que permitan mitigar los costos operacionales, brindando calidad en la gestión de las funciones del departamento en estudio, la innovación, nos permite competitividad, 33,3%, y la actualización de acuerdo al entorno empresarial (39,2%), demostrando así la segunda propuesta de esta investigación, dando ideas frescas, a la ejecución de los subsistemas de RRHH. La función de dirección y delegación es de suma importancia para mantener los puestos laborales de manera organizada y eficiente en el cumplimiento de los objetivos departamentales, representado por un 37.3% de la muestra encuestada, este

punto permite identificar de manera clara las funciones que cada colaborador debe completar.

En conclusión, parte importante de los encuestados un 31,4% concuerdan que estas seis variables representan en conjunto los beneficios que pueden generarse de una auditoría en RRHH, las cuales determinan un cambio positivo dentro de las organizaciones, plasmando competitividad, eficiencia, calidad en los procesos y un entorno laboral actualizado de acuerdo a la competencia.

Gráfico 4. Procesos de recursos humanos a auditar



Elaboración propia

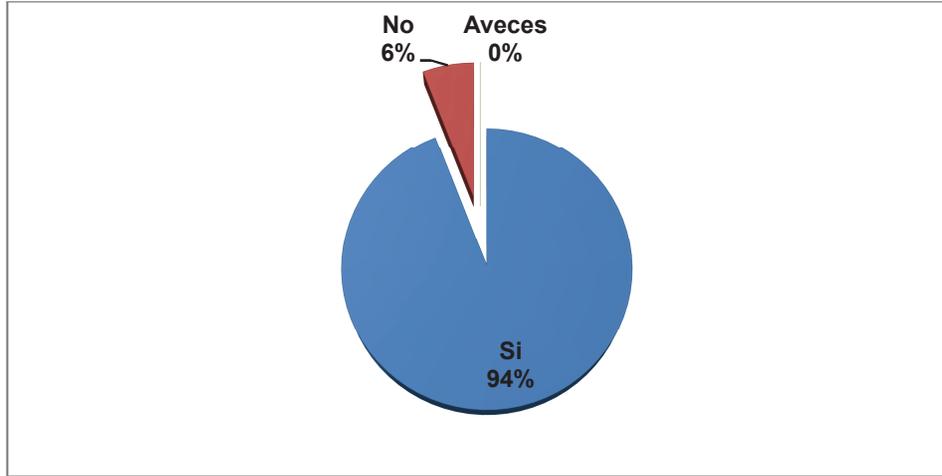
En este gráfico, se puede observar la importancia de los procesos que se deben de auditar y la relevancia que tienen estos para la empresa, la planeación estratégica y organización con una puntuación de 4,06, es el pilar de cualquier departamento, aunque no fue el rubro de mayor importancia, se plasmó una puntuación significativa dentro del gráfico en cuestión, debe ser organizada, y efectiva, ejecutando sus objetivos en el tiempo establecido por los involucrados. Hay que recordar que recursos humanos es el intermediario en comunicar e incentivar la identificación con las metas organizacionales al personal, la percepción de estos, con respecto a los objetivos empresariales e individuales deben de ser congruentes y equilibrados para que puedan complementarse y completarse las metas eficientemente. La motivación y satisfacción laboral, representando un 4,48, juega un rol fundamental en una organización ya que permite mayor productividad de los colaboradores, atribuido a los factores motivacionales que la

empresa brinde como las compensaciones y beneficios representados en un 3,94 ya que permiten la satisfacción laboral de un empleado, si bien es cierto el dinero es importante, lo que motiva principalmente el buen desempeño de un empleado es el reconocimiento y aprecio a su trabajo. Otra variable de importancia en la organización es la de capacitación y desarrollo de carrera (4,15), los empleados desean crecer continuamente, la actualización profesional por medio de capacitaciones o reconocimiento de sus carreras para puestos importantes en la compañía determinan en sobremanera la satisfacción y el reconocimiento que el empleado desea obtener dentro de una organización. Relacionado a esto, la evaluación del desempeño de los colaboradores, con un 4,36 de promedio, corrobora como las personas necesitan ser evaluadas en la organización y también recibir algún tipo de reconocimiento por las mismas. Todos estos en conjunto permiten una alta productividad y una conclusión óptima de los objetivos organizacionales, gestión principal de la planeación estratégica.

La segunda variable de mayor importancia en el gráfico, es representada por el proceso de reclutamiento y selección de personal, con un 4,36, esto se puede explicar ya que este proceso es por medio del cual la compañía selecciona al empleado idóneo para el puesto requerido, antes de iniciar este procedimiento es esencial definir los puestos, requisitos y funciones del mismo, el reclutador debe estar consciente de lo que la organización requiere para completar las plazas vacantes, un error en este proceso puede significar gastos operativos excesivos en capacitaciones, inducciones, y tiempo, por contratar el candidato equivocado.

En cuanto al rubro que menor puntuación obtuvo fue el de las relaciones laborales y legales, si bien es cierto no representa una relevancia primordial para el encuestado, si es importante dentro de la empresa, la organización debe velar por una seguridad social digna, salud ocupacional eficiente y por qué a los colaboradores se les respeten sus derechos como empleados, dando paso también al cumplimiento de las políticas y normas establecidas por la compañía en un ambiente cordial y legalmente respaldado para ambas partes.

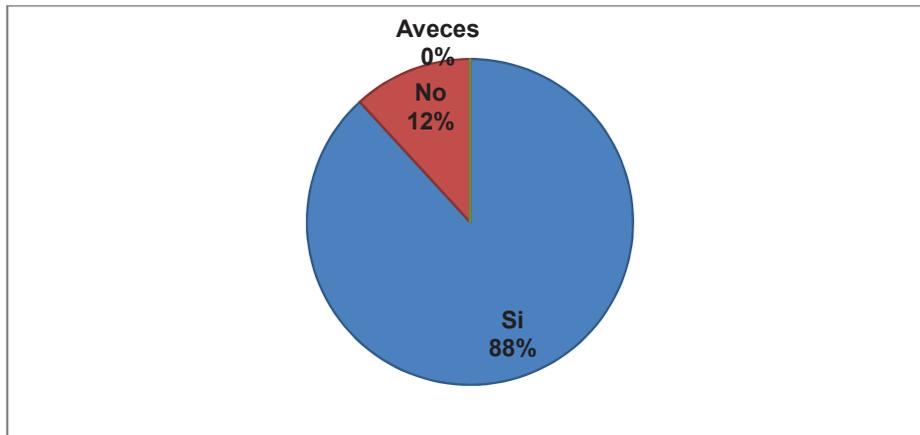
Gráfico 5. Factibilidad de la auditoria de los procesos de recursos humanos.



Elaboración propia.

Como se puede observar, el porcentaje de mayor relevancia en este gráfico representa un 94,1%, indicando que los encuestados están anuentes a que esta gestión se aplique a la organización, por lo tanto se comprueba que es viable esta gestión, corroborando que las personas encuestadas están conscientes de los beneficios que ésta, puede brindar en la efectividad de los procesos de la gestión de RRHH.

Gráfico 6. Contratación de servicios de auditoría outsourcing



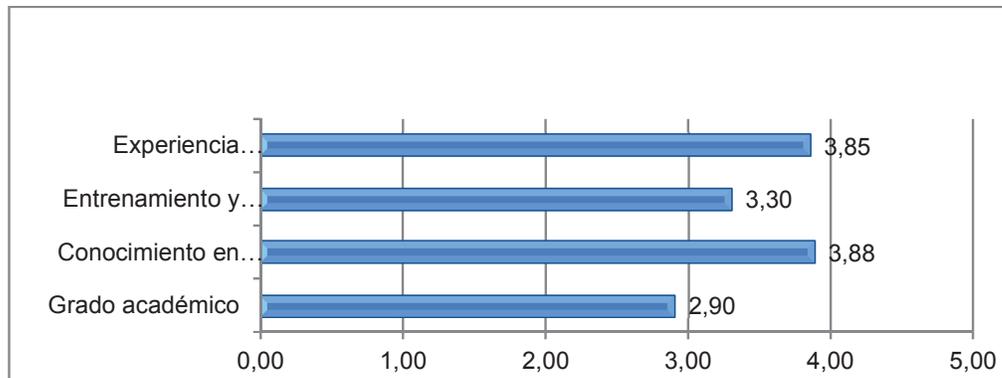
Elaboración propia.

En relación con este gráfico se puede determinar que en su mayoría los consultados, un 88,2% coinciden en contratar los servicios de un outsourcing para realizar esta gestión es importante un auditor externo, porque este representaría una imparcialidad a la hora del análisis y la evaluación de los procesos auditados, el informe final de las acciones correctivas y las innovaciones propuestas generaría una mayor confianza de los involucrados en aplicarlas.

II Parte Competencias del Auditor

Esta parte del cuestionario consta de 3 preguntas de escala y una pregunta cerrada.

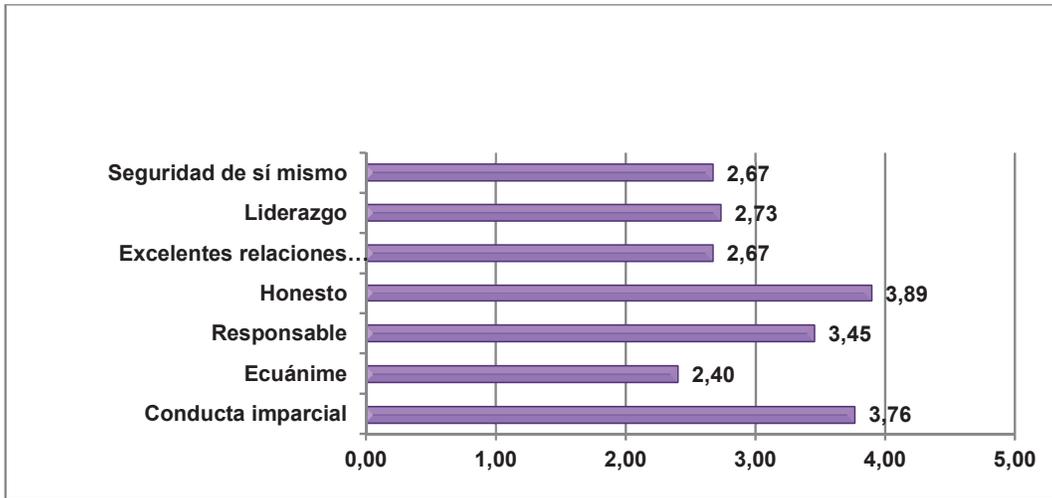
Gráfico 7 Competencias intelectuales del auditor



Elaboración propia.

De acuerdo al análisis de este gráfico, demuestra como el auditor debe tener conocimiento en la materia, con un (3,88), el cual se relaciona sin lugar a duda, con las dos variables más importantes como lo son experiencia profesional (3,85), entrenamiento y capacidad intelectual (3,80), cabe mencionar que el grado académico del auditor es de menor relevancia para los encuestados, con un (2,90), la percepción de los encuestados se puede interpretar que la persona aunque tenga muchos títulos de acuerdo al puesto, puede no tener la capacidad o conocimiento necesario para realizar la gestión de auditar, esto puede generar desconfianza al interesado en la auditoría, porque puede considerar que no sea lo más seguro y viable para la compañía.

Gráfico 8. Competencias conductuales del auditor

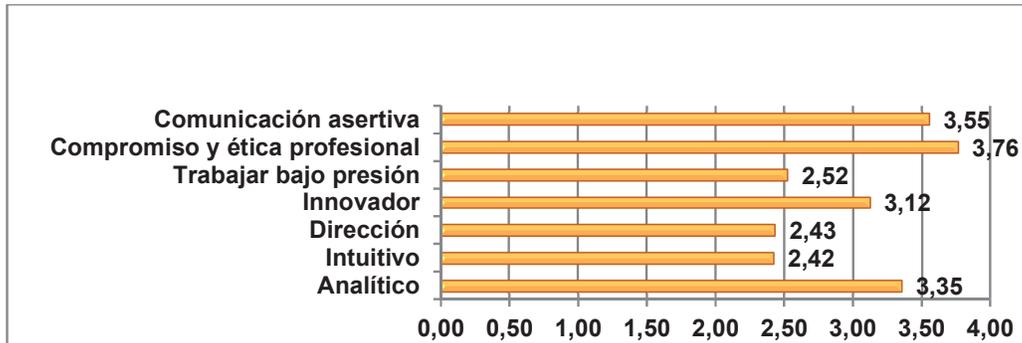


Elaboración propia

Las tres calificaciones más altas en esta representación gráfica, honestidad (3,89), responsable (3,45,) y conducta imparcial con la puntuación más alta (3,76), determinan las actitudes personales que debe de tener un auditor, por ejemplo la imparcialidad garantiza un trabajo sin mediar intereses personales, por lo que la confianza de que el trabajo es adecuado a las perspectivas empresariales, es garantizado, lo mismo la responsabilidad y la honestidad son cualidades de una persona que tiene ética profesional y que puede brindar confianza a las empresas interesadas en el servicio.

El liderazgo es una de las puntuaciones más representativas del gráfico (2,73), se dice que las personas nacen con esta cualidad, por lo que a la hora de representar una auditoria esta persona debe ser capaz de dirigir, de transmitir la percepción correcta acerca de las fallas empresariales, así como sus correcciones, el líder debe tener seguridad en sí mismo (2,67), a su vez tener relaciones interpersonales de calidad (2,67) cualidades que se encierra en un líder nato.

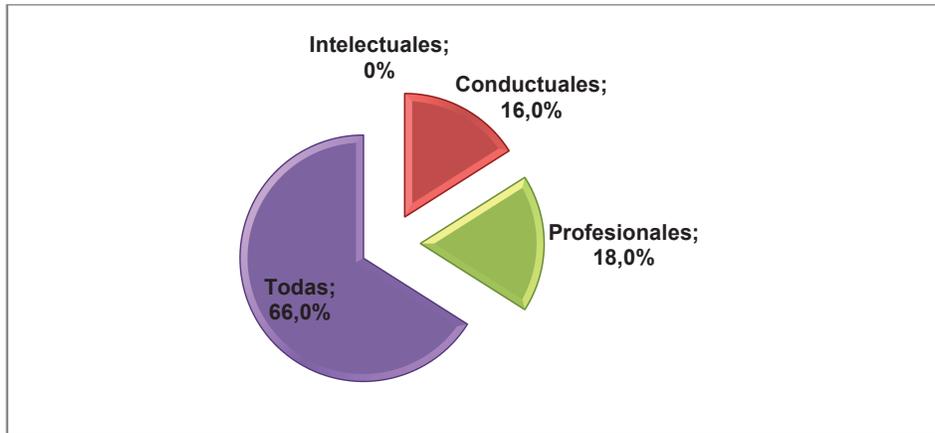
Gráfico 9. Competencias profesionales del auditor



Elaboración propia.

Como los resultados lo demuestran, en un profesional, el compromiso y ética profesional, con una calificación de (3,76), deben ser parte de su trabajo, se identifican la comunicación asertiva (3,55), para transmitir las acciones propuestas por la auditoría, tienen que ser de manera clara y sencilla para que la ejecución, sea acertada en su aplicación, la parte analítica del auditor segundo rubro en importancia (3,35), representa cada detalle evaluado, que pueden dar a la empresa resultados eficientes. La innovación en un individuo, (3,12) es una cualidad que buscan las empresas en sus gestiones operacionales porque generan competitividad y rendimiento en los procesos, un auditor creativo e innovador permite dinamizar, teniendo más reacción ante los continuos cambios del entorno. Por otra parte las demás competencias profesionales como el trabajar bajo presión (2,52), la intuición (2,42), la dirección (2,43), representan en conjunto con las demás descritas, lo que un auditor como profesional debe requerir para lograr una auditoria en RRHH.

Gráfico 10. Competencias intelectuales, profesionales y conductuales



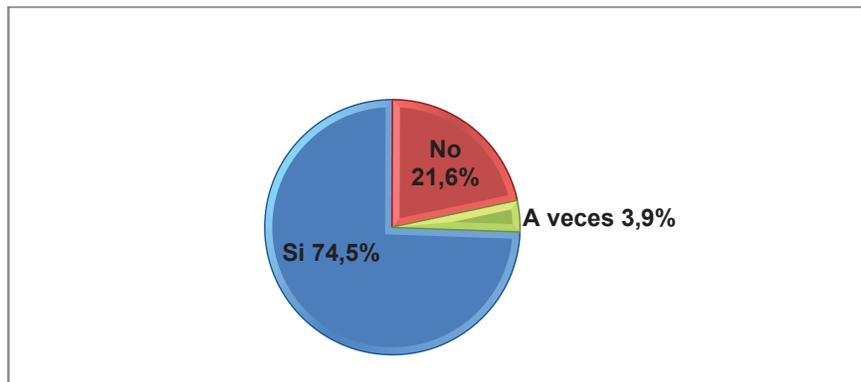
Elaboración Propia.

El 66% de los encuestados coinciden en que las tres competencias detalladas el marco conceptual, son de vital importancia para realizar una auditoría en recursos humanos, aunque para algunos de la muestra por separado muestran una opinión diferente con respecto a las mismas, considerando en relativa importancia las profesionales con un 18% y conductuales con un 16%, indudablemente un profesional en la materia de auditar debe de poseer las tres competencias, conductuales, intelectuales y profesionales de manera equilibrada.

III Parte. Tecnología

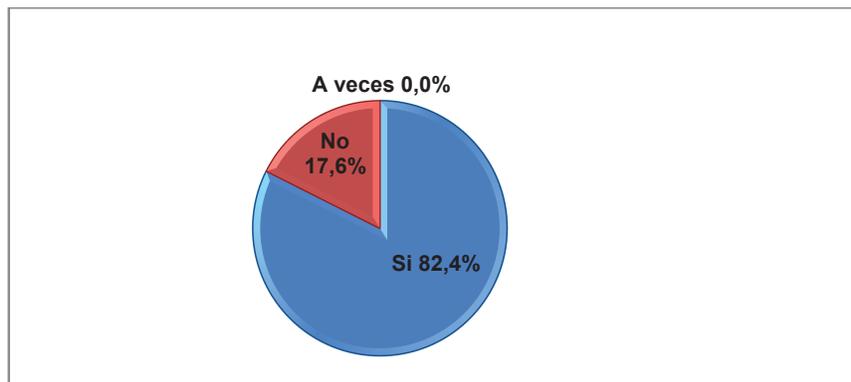
Esta parte consta de tres preguntas cerradas.

Gráfico 11. Utilización de servicios virtuales outsourcing



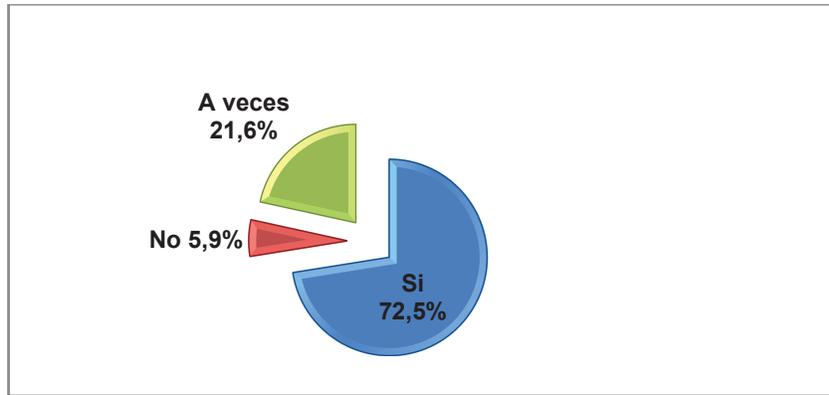
Elaboración propia.

Gráfico 12. Rapidez del acceso a la información



Elaboración propia.

Gráfico 13. Factibilidad del chat virtual



Elaboración propia

Los gráficos N° 11, 12 y 13, representan una relación entre sí, ya que cada uno de ellos muestra la factibilidad del uso de la tecnología, coincidiendo la mayoría de los encuestados positivamente en la utilización de esta herramienta como medio de trabajo para las empresas, se puede constatar que las organizaciones desean estar a la vanguardia de la tecnología, ya que esto les facilita un acceso rápido a la información, en el cual se puede brindar un seguimiento continuo y eficiente a través de un chat virtual, permitiéndoles a las organizaciones que realizan esta gestión, una orientación más segura y confiable para ejecutar las acciones correctivas de una manera más accesible y eficiente.

Conclusiones y recomendaciones

1. Es factible realizar una auditoría en RRHH por medio del outsourcing, debido a que sus beneficios ayudan al departamento a ser más eficiente y a mejorar la productividad organizacional, por lo tanto se recomienda realizarlas anualmente en las organizaciones.
2. Los beneficios más importantes aportados por las auditorías que se observaron durante el análisis de resultados fue la innovación en los procesos y la actualización de acuerdo al entorno empresarial, esto resalta que las auditorías brindan lo que toda empresa necesita para obtener competitividad ante el mercado, se sugiere que durante este proceso se propongan nuevas ideas que dinamicen los subsistemas de RRHH.
3. La motivación laboral es el punto más importante que se debe auditar, por lo que se recomienda, realizar encuestas a los empleados en las empresas cada seis meses para poder medir la satisfacción que tienen dentro de la misma.
4. Se resalta que el auditor, debe poseer las tres competencias descritas en el marco conceptual, profesionales, intelectuales y conductuales que le permitan comunicar los resultados de manera asertiva y clara, por lo tanto se recomienda que sea una persona imparcial, con experiencia en la materia, innovadora, analítica y que brinde confiabilidad a la compañía durante el proceso.
5. Es viable utilizar los servicios outsourcing, a través de la web, constatando así que las nuevas generaciones empresariales desean estar a la vanguardia de la tecnología, como también requieren un acceso más rápido a la información, bajo esta premisa se recomienda dar un seguimiento continuo y efectivo por medio de esta herramienta, en donde los involucrados con el plan de acción a seguir sientan confianza en las personas que brindan este servicio a su organización.

Bibliografía

1. Hernández, Fernández y Baptista (2006) Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill. 4ta edición.
2. Miguel Gómez Barrantes (1997). Elementos de Estadística Descriptiva. San José, Costa Rica: EUNED. 2da edición
3. Aker, Kumar, Day (2003) Investigación de Mercados. México: Lymusa Wiley 4ta edición.
4. Chiavenato, I. (2002), Gestión del Talento Humano. Bogotá. Mc Graw Hill.

Referencias Electrónicas

5. www.mific.gob.ni, (s.f.) Emprendedurismo, por Arrazola, A, consultado en setiembre de 2011, <http://www.mific.gob.ni/LinkClick.aspx?fileticket=RExADxpSSel%3D&tabid=574&language=es-NI>.
6. www.seap.gob.do, (s.f), Instructivo para auditoría de RRHH, (n.d), consultado en setiembre de 2011, <http://www.seap.gob.do/contentmanager/Archivos/Documentos/Instructivo%20para%20Auditoria%20de%20RRHH.pdf>.
7. www.gestiopolis.com. (2002), Outsourcing, estrategia empresarial del presente y el futuro, por Fernández, R, consultado en agosto de 2011, <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/outscng.htm>
8. www.rrhh-web.com, (2006), Gestión integrada de los recursos humanos basada en competencias, (n.d), consultado en agosto de 2011, <http://www.rrhh-web.com/competencias.html>
9. www.rrhh-web.com, (2006), La auditoría de los recursos humanos: un proceso necesario, Beitía, J, consultado en agosto de 2011, <http://www.rrhh-web.com/artauditoria.html>
10. www.slideshares.net (2009), Auditorías de Recursos Humanos, por Martínez, P, consultado en agosto de 2011, <http://www.slideshare.net/jcfdezmx2/auditoria-de-recursos-humanos>.
11. www.gestiopolis.com, (2008) Auditoría de recursos humanos, Orozco, K, consultado en septiembre de 2011. <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/auditoria-de-recursos-humanos.htm>.